Chapitre 2
B.U.M : Le bon usage du médicament

1 POURQUOI ?

Ce projet est un nouvel outil de travail qui permettra d'éviter des erreurs d'administration de certains médicaments ou la non utilisation du médicament. Il permettra aussi d'éviter que le client quitte l'officine sans avoir eu un commentaire sur son ordonnance.

Quelques exemples :

- Un enfant a pris de la poudre au lieu du sirop qu'il fallait reconstituer ;
- Une cliente qui rend un Solmucol® sirop dont le sirop de sucre a été utilisé sans la poudre ;
- Le client mécontent qui revient parce qu'il n'arrive pas à reconstituer son médicament ; alors qu'on pouvait lui expliquer ou lui reconstituer au moment de la délivrance ;
- Une patiente qui mettait le Tanakan® goutte dans les oreilles.

Pour éviter ces désagréments, il faut trouver une méthode de travail commune à l'équipe, une méthode facile et non contraignante.

2 COMMENT ?

2-1- PROJET

2-1-1- Identification du besoin

Le but est de créer un « pense-bête » pour que l'équipe n'oublie pas d'expliquer le mode d'emploi du médicament au moment de la délivrance. Il fallait trouver un moyen pour que ce « pense-bête » soit simple et accessible à toute l'équipe. Nous avons pensé à utiliser l'informatique en créant des commentaires pour chaque médicament concerné.
Il faut que chaque commentaire corresponde à un mode d'utilisation ou de reconstitution du médicament. Chaque fois qu'une personne tarifie un médicament : le commentaire apparaît. Au bout d'un certain temps, le fait de voir toujours le même commentaire va devenir un automatisme.

2-1-2- Moyens pour satisfaire ce besoin

Dans un premier temps, nous faisons l'inventaire du stock pour identifier les médicaments qui présentent des caractéristiques spécifiques.

Ensuite, nous les classifions dans des catégories de mode d'utilisation :

- Reconstituer ;
- Reconstituer jusqu'au trait ;
- Prise en mangeant.

Puis, nous référençons en informatique chaque médicament sélectionné avec son mode d'utilisation ou de reconstitution en commentaire.

Ainsi lorsque nous tarifions le médicament le commentaire apparaît et nous pouvons expliquer ou ne pas oublier d'expliquer le bon usage du médicament.

Enfin, nous sensibilisons l'équipe à cette nouvelle méthode de travail.

2-2- RÉALISATION

1ére étape : chercher dans les stocks des médicaments concernés en se limitant aux collyres, aux sirops et aux aérosols (et pour certains médicaments : vérification dans le VIDAL).

2ème étape : classification des médicaments par catégories :

- Pour les collyres :
  - collyres à reconstituer → commentaire : RECONSTITUER
    - Cébédexacol®
    - Virophta®

  - collyres ayant un nouveau flacon →commentaire : NOUVEAU FLACON.
    - Cosopt®
    - Timoptol®
    - Timoptol LP®

  - collyres ayant pour mode d'administration l'utilisation d'un soufflet →commentaire : SYSTEME DE SOUFFLET.
    - Cromabak®
    - Larmabak®
    - Multicrom®
    - Naabak®
    - Timabaak®

- Pour les sirops :
  - sirops à reconstituer jusqu'au trait →commentaire : SIROP A RECONSTITUER JUSQU'AU TRAIT
    - Augmentin® et génériques
    - Alfatil®
    - Bristopen®
    - Cefaperos®
    - Ceporexine®
    - Clamoxil® et génériques
    - Ciblor®
    - Débridat®
    - Érythrocine®
    - Josacine®
    - Mucomyst®
    - Naxy®
    - Oracéfal® et génériques
    - Oroken®
    - Orelox®
    - Pédiazole®
    - Triflucan®
    - Zéclar®

  - sirops à reconstitution particulière → commentaire : RECONSTITUTION PARTICULIERE
    - Solmucol®
    - Zithromax®
    - Zinnat®

- Pour les aérosols :
  - les aérosols à gélules → commentaire : SYSTEME A GELULES
    - Bronchodual®
    - Foradil®
    - Miflasone®
    - Miflonil®

  - les aérosols automatiques → commentaire : AUTOMATIQUE PAR INSPIRATION
    - Ecobec®

  - les aérosols où il faut déclencher avant d'inspirer → commentaire : ARMER ET INSPIRER
    - Airomir autohaler®
    - Serevent diskus®
    - Flixotide diskus®
    - Seretide diskus®
    - Symbicort turbohaler®
    - Bricanyl turbohaler®
    - Pulmicort turbohaler®
    - Prolair autohaler®
    - Maxair autohaler®
    - Qvar autohaler®
    - Bemedrex easyhaler®

  - les aérosols où il faut appuyer et en même temps inspirer → Commentaire : APPUYER ET INSPIRER EN MÊME TEMPS
    - Atrovent®
    - Béclojet®
    - Béclone®
    - Bécotide®
    - Combivent®
    - Flixotide®
    - Pulmicort®
    - Seretide®
    - Serevent®
    - Spir®
    - Spréor®
    - Ventoline®

  - cas particuliers le Ventodisk® → commentaire : DISQUE

3ème étape : il faut mettre pour chaque médicament sélectionné le commentaire correspondant dans sa fiche.

4ème étape : il faut expliquer à l'équipe le contenu de chaque commentaire.

3 ÉVALUATION

3-1- TEMPS PASSÉ

Pour la première étape : inventaire du stock → 1 heure.
Pour la deuxième étape : la classification → assez rapide sauf pour les aérosols.
Pour la troisième étape : mettre les commentaires dans la fiche des médicaments :
- Pour les collyres → 20 minutes
- Pour les sirops → 1 heure
- Pour les aérosols → 40 minutes

3-2- POINTS POSITIFS CONSTATÉS

Ce projet a été très bien perçu par l'équipe, surtout par sa nouveauté.

J'ai remarqué que chacune prenait le temps d'expliquer le mode d'emploi des médicaments, même pour ceux qui n'ont pas été listé dans les catégories collyres, sirops et aérosols.
A force de voir les commentaires apparaître à l'écran lors de la délivrance, l'équipe a pris le réflexe d'expliquer systématiquement les modes d'emploi.
Ça nous permet aussi de ne plus lire la notice devant le client.
Le patient est ravi que nous lui reconstituions ou lui expliquions le bon usage du médicament.

3-3- POINTS À AMÉLIORER

3-3-1- points persistants

Il faut éviter de mettre des commentaires trop longs, sinon plus personne ne les lit.

Ensuite trop d'informations tuent l'information, il faut se limiter dans la quantité de produits sélectionnés.

Et pour finir, si le commentaire reste trop longtemps : l'équipe va se lasser.

Il faut aussi penser à mettre des commentaires dans l'ordinateur au fur à mesure de la sortie des nouveautés.

3-3-2- Nouveaux points apparus

Il faut gérer dans le temps les commentaires : donc si une certaine classification de commentaires a été acquise ; il faut savoir les annuler.

L'équipe propose d'élargir cette méthode à d'autres médicaments : prise d'antibiotiques en mangeant ou non, médicaments photosensibles….

3-3-3- Calendrier de réalisation complémentaire

Il faut définir un planning pour savoir quand on retire les anciens commentaires et quand on en remet d'autres.
Ce planning se fera en fonction de l'acquisition de chaque commentaire pour toute l'équipe.
Chaque fois qu'il y a une nouveauté, il faut mettre tout de suite le commentaire s'il y a lieu.

4 CONCLUSION

La réalisation de ce projet m'a permis de prendre conscience de l'importance du rôle du pharmacien. Ce n'est pas seulement un distributeur de médicament, il a un rôle très important de conseil et d'explication au moment de la délivrance d'une ordonnance. Ce projet a permis d'en faire prendre conscience à toute l'équipe : la démarche qualité ne s'adresse pas qu'au titulaire. Par contre, c'est à lui de veiller à ce que la formation et l'information passent au niveau de toute l'équipe. Il faut que tous les clients qui rentrent dans l'officine, en ressortent avec la même qualité de conseil lors de la délivrance.